

Termo de Referência Serviços para impressão / digitalização departamental (outsourcing).

Locais:

CE Cambuci

Centro Esportivo Educacional Rubens Pecce Lordello
Av. Lins de Vasconcelos, 804, Cambuci - CEP: 01535-000.

CE Pirituba

Centro Esportivo Educacional Geraldo José de Almeida
Av. Agenor Couto Magalhães, 32, Pirituba - 02132-000

Solicitamos encaminhar uma proposta para cada local/clube

Encaminhar proposta com identificação de CNPJ, nome, endereço e timbre.

Validade da proposta: prazo de no mínimo 60 dias

Data limite para entrega da proposta: 08 de abril de 2022.

Encaminhar proposta por meio do e-mail: administracao@institutomovimento.org.br

Descrição do serviço:

Solicito proposta comercial para prestação de serviços para impressão/digitalização departamental (outsourcing).

Contratação de lote único, incluindo instalação, suporte técnico e manutenção on-site (incluindo peças), além do fornecimento de insumos (toner, cartucho, fotocondutor, cilindros, fusores, papel etc.), contemplando disponibilização de estoque nas unidades para cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos e, por fim, solução de bilhetagem que permita gestão e monitoramento de consumo do parque de equipamentos, para atendimento das necessidades dos Clubes.

Equipamentos – Especificações Mínimas

Todos os equipamentos a serem fornecidos deverão ser novos e estar em linha de fabricação.

1 – Impressora

- Tecnologia a laser colorida ou jato de tinta;
- Velocidade de 30 ppm ou superior para impressão monocromática e colorida, em formato carta ou A4, em modo rascunho;
- Alimentador multi uso para impressão de etiquetas;
- Resolução da impressão 600 x 600 dpi ou superior;

- Painel de controle frontal com botões, display e LED"s ou recurso touch screen para exibição de status operacional;
- Compatível com, pelo menos, Windows XP, VISTA, 7, 8 e 10, acompanhada dos respectivos drivers de instalação;
- Tipo de Mídia: papel, envelope, etiquetas e transparências;
- Tamanhos: A4, carta e ofício;
- Alimentação do papel: duas bandejas de entrada com capacidade de no mínimo 250 folhas cada e de saída com capacidade mínima de 150 folhas;
- Impressão automática frente e verso (duplex);
- Memória RAM de 512 MB ou superior;
- Capacidade Ciclo de trabalho de 30.000 páginas por mês (não se trata da demanda);
- Suporte para dispositivo de memória externo;
- Interfaces: USB 2.0, Ethernet 10/100 Mbps (RJ45) e Wireless 802.11 b/g/n, internas e do próprio fabricante, acompanhada de cabo USB;
- Módulos de cópia e digitalização;
- Tensão de alimentação 110V/220V, interna ou provida por estabilizador externo, acompanhada de cabo de alimentação, com mínimo 1,5m de comprimento.

2 - Suporte Técnico

Os serviços de suporte técnico são responsáveis por: responder às dúvidas dos usuários sobre a utilização dos equipamentos e atender solicitações provenientes de incidentes com os equipamentos fornecidos, agendando, quando necessário, manutenção "on site" (chamado técnico).

Os serviços de suporte técnico deverão estar disponíveis aos usuários por telefone ou Correio Eletrônico: de segunda a sexta-feira, das 8h00 às 18h00.

Deverá ser dimensionado para atender os níveis de serviços exigidos nos termos destas especificações técnicas, cabendo à empresa contratada definir a quantidade de posições de atendimento necessárias para tanto. O suporte técnico deverá utilizar metodologia específica baseada em ITIL, na operação do atendimento técnico telefônico e na criação e manutenção da base de conhecimento, cabendo a garantia da capacitação e reciclagem dos profissionais envolvidos nesta atividade.

3 - Requisitos da Manutenção “On Site”

Realizar manutenção corretiva dos equipamentos em resposta às solicitações de usuários encaminhadas pelo Suporte Técnico (chamado técnico), que necessitem de apoio local. Aplicar soluções emergenciais e temporárias, quando necessário, até que a solução definitiva seja implementada. Registrar o fechamento da solicitação no sistema de chamados com a resolução ou determinação do problema. São itens cobertos pelo serviço de manutenção: falhas mecânicas, elétricas ou funcionais, em qualquer componente pertencente ao equipamento, devendo ser substituídos ou consertados, deixando-os funcionais e cumprindo os níveis de serviço.

Os serviços de manutenção “on site” não compreendem serviços de infraestrutura elétrica e lógica. Deve ser executada preferencialmente e sempre que as condições o permitirem no próprio local em que estiver o equipamento.

Será providenciada a retirada dos equipamentos para o centro técnico da contratada, sem ônus para a contratante sempre que as condições assim o exigirem. Em caso de retirada do equipamento, deverá ser colocado em seu lugar, imediatamente, outro equivalente ou superior em suas características e desempenho, para que o usuário não suspenda suas atividades por falta desse. Quando necessária manutenção corretiva, nos equipamentos de propriedade da contratada, a mesma somente encaminhará diagnóstico/orçamento, para ser avaliado pelo Gestor Técnico da contratante, em caso de suspeita/comprovação de mau uso, caso que ensejará o ressarcimento à contratada das peças e da mão de obra utilizadas. Na hipótese de não ser possível a realização da manutenção corretiva, ou ainda, caso esta demore mais de 24 horas, será facultada a contratante a opção de solicitar a troca do equipamento defeituoso por outro equivalente. A substituição do equipamento em definitivo por outro, com as mesmas características e capacidade, quando ele apresentar o mesmo defeito por três vezes no intervalo consecutivo de 30 dias ou 6 vezes no intervalo de 90 dias.

Deverá manter permanentemente em ótimas condições de funcionamento os equipamentos do Clube, cabendo prestar serviços de manutenção corretiva sempre que solicitados mediante abertura de chamado técnico à contratada, através do suporte técnico. No ato da abertura do chamado, o usuário deverá receber um número para controle e acompanhamento do atendimento, que a contratada deverá utilizar como padrão e que será gerado pelo Sistema Informatizado para acompanhamento do atendimento ao chamado aberto. Qualquer custo relativo a peças de reposição e outros insumos necessários ao reparo e manutenção dos equipamentos correrão por conta da contratada, uma vez que os custos dos mesmos deverão estar contemplados no valor do fornecimento do equipamento.

4. Serviço de Impressão

São itens cobertos pelo serviço: fornecimento de toner, cartuchos e demais componentes necessários à impressão. Os suprimentos deverão ser

disponibilizados o suficiente para a necessidade dos usuários e cumprimento do nível de serviço correspondente.

Será adotada a unidade milheiro (mil) para representar as páginas impressas por mês: A necessidade do mês fica estipulada em média de 3 mil cópia por mês/ 3 milheiros.

Deve ser mantido juntamente com cada equipamento um quantitativo de suprimentos (toner/cartucho) de forma a constituir um estoque mínimo, reduzindo ou até mesmo eliminando o risco de falta de suprimentos até o novo fornecimento. A contratada deverá implantar um sistema informatizado para gerenciamento e bilhetagem das impressões no parque, a ser instalado na infraestrutura da contratante.

Requisitos do Sistema de Controle da Impressão: Realizar a contabilização remota lógica e física das impressões realizadas pelos usuários nos equipamentos, quando disponível infraestrutura de rede para tanto:

Deverá preservar dados que permitam o rastreamento de impressões realizadas dentro de um determinado período.

Possuir interface de administração única integrado ao Microsoft Active Directory para inventário automático de equipamentos, controle de direitos de uso dos equipamentos, cotas, contabilidade e bilhetagem e adicionar informações complementares, sem a necessidade de alteração na configuração de rede;

Permitir ao gestor do contrato, de sua própria estação, consultar o saldo de impressões;

Possuir, para os casos em que se configure inviável a captura remota, interface específica para entrada de dados de bilhetagem a serem extraídos dos equipamentos, integrada ao restante do sistema;

Fornecer relatórios com, pelo menos, periodicidade semanal/mensal com a contabilização do volume de impressão por unidade e/ou equipamento;

Possuir controle e geração de relatórios com custos por impressora/unidade, diferenciando impressões monocromáticas de coloridas, simples de duplex, cópias de impressões e tamanhos de papel;

Enviar relatórios via email;

Suportar o gerenciamento de equipamentos conectados em portas: Ethernet, paralela ou USB, fornecendo status (ligado, desligado, nível de toner e papel, atolamento, bandeja aberta etc);

Gerenciar todas as funcionalidades através de interface única via WEB;



Deverá suportar os mais variados ambientes operacionais. Para redução dos custos da CONTRATANTE com coleta seletiva e visando ao adequado tratamento do impacto ambiental e social, será exigido o programa de coleta seletiva e descarte, na forma do art. 12, inc. VII, da Lei nº 8.666/1993 e legislação correlata junto com a proposta de preços. A CONTRATADA assume ainda, além das definições citadas acima, o compromisso de apoiar a CONTRATANTE na divulgação das melhores práticas de uso e gestão dos recursos junto aos usuários do serviço, sempre visando os compromissos ambientais. Qualquer custo relativo ao sistema de controle de impressão correrá por conta da contratada, uma vez que o custo do mesmo deverá estar contemplado no valor dos serviços de impressão (milheiros).

Serviços de Apoio Operacional:

Executar atividades por demanda, tais como retirada de atolamentos de papeis, configuração ou re-configuração básica de equipamentos, capacitação de usuários na utilização dos recursos disponíveis nos equipamentos, orientação e conscientização no uso dos recursos.

Executar rotinas definidas em proposta objetivando manter os equipamentos distribuídos pelas instalações da contratante, sempre providos de suprimentos (toner, cartuchos, papel) e em condições de pleno funcionamento dentro dos requisitos mínimos de qualidade. Gerir eventual estoque local de suprimentos disponibilizados pela contratada e destinados ao abastecimento dos equipamentos. Qualquer custo relativo ao serviço de suporte operacional correrá por conta da contratada, uma vez que o custo do mesmo deverá estar contemplado no valor dos serviços de impressão (milheiros).

Prazos O prazo de instalação dos equipamentos e de disponibilização de serviços correlatos será de 30 dias e o prazo de fornecimento dos equipamentos e de prestação dos serviços correlatos, será de 30 meses a princípio, permitida renovação por igual período.

Deve ser encaminhada uma proposta para cada local/clubes

Encaminhar proposta com identificação de CNPJ, nome, endereço e timbre.

Validade da proposta: prazo de no mínimo 60 dias

Data limite para entrega da proposta: 08 de abril de 2022.

Encaminhar proposta por meio do e-mail: administracao@institutomovimento.org.br

